

Vorwort zur Teilkonferenz Informationssysteme in der Dienstleistung

Tilo Böhmann

Veröffentlicht in:
Multikonferenz Wirtschaftsinformatik 2012
Tagungsband der MKWI 2012
Hrsg.: Dirk Christian Mattfeld; Susanne Robra-Bissantz



Braunschweig: Institut für Wirtschaftsinformatik, 2012

Vorwort zur Teilkonferenz

Informationssysteme in der Dienstleistung

Tilo Böhmann

Universität Hamburg, Fachbereich für Informatik,
Arbeitsbereich IT-Management und -Consulting, 22527 Hamburg,
E-Mail: boehmann@informatik.uni-hamburg.de

Immer mehr Unternehmen und Organisationen der öffentlichen Verwaltung verstehen sich als Dienstleister. Ein wesentlicher Treiber für diese Entwicklung sind neue Informationssysteme, die innovative Dienstleistungen oder Verbesserungen der Produktivität von Dienstleistungen ermöglichen. Deshalb trägt die Wirtschaftsinformatik durch Ihre Forschung zur besseren theoretischen Durchdringung und zur Gestaltung dieser Entwicklung bei.

Dies geschieht einerseits in grundlegenden Themen, wie z.B. dem Service Engineering, der Schaffung von Standards und Referenzmodellen für Dienstleistungen, neuen Ansätzen und Werkzeugen für die Produktivitätsverbesserung oder zielführenden Methoden der Dienstleistungsmodellierung. Gleichzeitig setzt sich die Wirtschaftsinformatik auch mit domänenspezifischen Fragestellungen der Dienstleistungswirtschaft, z.B. im Finanz- oder Gesundheitswesen bzw. der IT-Branche auseinander. Dies spiegelt sich auch in der Teilkonferenz Informationssysteme in der Dienstleistung der Multikonferenz Wirtschaftsinformatik 2012.

Die MKWI schafft damit für die Wirtschaftsinformatik-Community in den deutschsprachigen Ländern eine Plattform für die Entwicklung von Forschungsarbeiten, die international anschlussfähig sind. Die wachsende Bedeutung der Service Science und der Informationssysteme in der Dienstleistung wird auch in der internationalen Community gewürdigt, beispielsweise durch entsprechende Tracks auf internationalen Konferenzen, wie z.B. der ICIS 2011, durch Sonderausgaben internationaler Fachzeitschriften sowie nicht zuletzt durch die Etablierung einer Special Interest Group Services (SIGSVC) in der Association for Information Systems (AIS).

Die Relevanz der Dienstleistungsforschung bzw. der Service Science besteht dabei nicht nur in der Wirtschaftsinformatik, sondern betrifft auch weitere Disziplinen, wie Marketing, Operations Management und Innovationsmanagement. Daher werden Erkenntnisse in diesem Bereich einerseits aus diesen Nachbardisziplinen beeinflusst und andererseits kann die Wirtschaftsinformatik sich in einem breiteren Diskurs einbringen.

Diesen Facettenreichtum spiegelt auch die Teilkonferenz „Informationssysteme in der Dienstleistung“ mit ihren vier Tracks wieder. Dies spiegelt auch die große Einreichungszahl und die damit einhergehenden hohen qualitativen Ansprüche in der Teilkonferenz wieder. Über alle Tracks hat sich für die Teilkonferenz eine Annahmequote von 58 % ergeben.

Service Engineering & Management

Der Track Service Engineering und Management konzentriert sich auf die Entwicklung, Realisierung, Einführung und Bereitstellung von Dienstleistungen und Produkt-Dienstleistungssystemen. Es werden Themen der Weiterentwicklung und Überprüfung von Methoden und Werkzeugen der systematischen Dienstleistungsentwicklung (Service Engineering) betrachtet. Der Track stellt unter anderem die Produktivität von Dienstleistungen in den Fokus, die aufgrund der konstitutiven Merkmale dieser ein spezielles Vorgehen bei der Messung und Verbesserung der Dienstleistungsproduktivität erfordern. Hier sind Modelle, Verfahren und Informationssysteme zur Messung und Bewertung von Dienstleistungsproduktivität gefordert, die Effekte bei Leistungsnehmern und Leistungsgebern berücksichtigen.

E-Health: Informationssysteme für die vernetzte Medizin

Die hohe Spezialisierung im Gesundheitswesen und die zunehmende Mobilität von Patienten hat die medizinische Versorgung in den letzten Jahrzehnten verändert. Medizinische Forschung und Versorgung sind oft kooperativ und interdisziplinär. Eine Unterstützung der dadurch entstandenen Prozesse und Strukturen mit Information- und Kommunikationstechnologie (IuK) wird als E-Health oder Gesundheitstelematik bezeichnet.

Informationssysteme in der Finanzwirtschaft

In Zeiten hochgradiger Vernetzung von Unternehmen, insbesondere in der Finanzbranche, kann das Auftreten von externen Effekten unvorhersehbare negative Auswirkungen hervorbringen, wie dies im Fall der noch anhaltenden Finanzkrise geschehen ist. Die wechselseitigen Abhängigkeiten in so genannten Risikonetzwerken können daher den Ausgangspunkt einer Fülle wissenschaftlicher Arbeiten darstellen, in denen Konzepte oder Methoden entwickelt werden, um beispielsweise die Transparenz von Produkt und Transaktionen zu erhöhen oder die systemische Risiken interdependenter Netzwerke zu erkennen und zu vermeiden. Zudem und nicht nur durch die Finanzkrise von großer Relevanz ist die Fragestellung nach adäquaten Anreizstrukturen, um beispielsweise ein eigennütziges Verhalten des Bankberaters zu unterbinden.

Personalthemen in der IV-Beratung

Professional Service Firms und insbesondere auch die IV-Beratung sind stark auf gut qualifiziertes Personal angewiesen, dessen Kenntnisse laufend aktuell gehalten werden müssen. Hier ergeben sich gleich mehrere Probleme. Einerseits ist immer noch weitgehend ungeklärt, was Beratungsunternehmen in der Ausbildung von Hochschulen erwarten und welche Qualifikation Hochschulen hier tatsächlich bereitstellen können. Andererseits macht die Bevölkerungsentwicklung es notwendig, sich stärker als bisher mit Genderfragen und Fragen der Work-Life-Balance in der Unternehmensberatung zu beschäftigen.